

## Hinweise zum Ablauf und zur Erhebung von personenbezogenen Daten im Rahmen der Fernwartung

Wir möchten Sie nachfolgend über den Ablauf und die Verarbeitung personenbezogener Daten im Zusammenhang mit unserem Einsatz von Systemen zur Fernwartung informieren.

Wir verarbeiten personenbezogene Daten im Rahmen der Fernwartung im Zuge der Auftragsverarbeitung mit unseren Auftraggebern, um konkrete technische Support-Dienstleistungen bei unseren Kunden und deren Beschäftigten erbringen zu können und um die allgemeine Funktionsfähigkeit der IT-Systeme zu warten und zu verbessern. Um die Fernwartung durchführen zu können nutzen wir folgende Systeme (im weiteren Dienst) der Anbieter:

- **„AnyDesk“** des Anbieters  
AnyDesk Software GmbH  
Türlestraße 2  
70191 Stuttgart
- **„TeamViewer“** des Anbieters  
TeamViewer GmbH  
Jahnstr. 30  
73037 Göppingen

Wir haben mit den Anbietern einen Vertrag zur Auftragsverarbeitung geschlossen, der den Anforderungen von Art. 28 DSGVO entspricht.

**AnyDesk** ist eine Anwendung zur PC-Fernsteuerung und erlaubt, die aktuellen Bildschirminhalte zweier über das Internet verbundener PCs wechselseitig in Echtzeit zu übertragen (sog. Desktop-Sharing). Wenn Sie Anydesk nutzen, während Sie mit uns telefonieren und Ihr Anliegen schildern, können wir gleichzeitig Ihren Bildschirm sehen, wodurch wir Sie besser unterstützen können. Über einen mausgesteuerten Zeiger können wir Ihnen dadurch auch gezielt Hinweise geben.

Ein Verbindungsaufbau und damit ein Zugriff auf Ihren PC ist erst dann möglich, wenn Sie Ihre Zustimmung erteilt haben. Diese Zustimmung erteilen Sie, indem Sie uns die Ihnen angezeigte Verbindungs-ID und das Kennwort telefonisch mitteilen. Bitte stellen Sie davor sicher, dass Sie alle Anwendungen/Fenster schließen, die wir nicht einsehen sollen.

Zusätzlich können Sie uns auch erlauben, via Fernzugriff auf Ihren PC zuzugreifen. Dieser Fernzugriff erfolgt erst, wenn Sie diesem per Mausklick zustimmen. Hierbei können Sie auch den Umfang des Fernzugriffs festlegen. Sie können auf Ihrem Bildschirm alle unsere Tätigkeiten verfolgen.

Sie können sowohl den Fernzugriff als auch die Fernwartung jederzeit durch einen Klick auf das Schließen-Symbol beenden. Ansonsten wird die Verbindung automatisch beendet, wenn die Online-Session abgeschlossen ist.

Um die Sicherheit der Verarbeitung zu gewährleisten nutzt Anydesk geeignete technische und organisatorische Maßnahmen, die dem jeweiligen Stand der Technik angepasst sind.

**TeamViewer** ermöglicht Ihnen, Ihren Desktop mit anderen Instanzen von außen zu teilen. So können Sie sich bei technischen Problemen an den Support wenden, der dann Zugriff auf Ihrem Computer erlangt und das Problem beheben kann.

Je nach Wahl ermöglicht das System den gesamten Desktop oder einzelne Anwendungsfenster mit einem anderen Benutzer teilen zu können. Jede TeamViewer-Instanz gibt Ihnen eine eindeutige 9-stellige ID-Nummer, die an Ihren Computer gebunden ist. Diese ändert sich eigentlich nie, auch wenn Sie TeamViewer aktualisieren oder neu installieren. Damit ein anderer TeamViewer-Benutzer auf Ihren Computer zugreifen kann, benötigt er diese ID-Nummer. Des Weiteren erhalten Sie ein temporäres Passwort, das Sie jederzeit ändern können und dass der andere Benutzer benötigt, um auf Ihren PC zuzugreifen.

Die Verbindung via TeamViewer stellt eine verschlüsselte Verbindung her und verhindert damit den Zugriff Dritter.

Bei der Nutzung der Dienste werden verschiedene Datenarten verarbeitet. Der Umfang der Daten hängt dabei auch davon ab, welche Angaben Sie uns gegenüber im Rahmen der Fernwartung machen.

Zwecke der Datenverarbeitung	Kategorien von Daten
Erbringung technischer Support-Dienstleistungen  Wartung und Optimierung der Systemleistung	Protokoll und Nutzerdaten (Benutzername, Anmeldedaten, IP-Adresse)  Technische Daten der Systeme (Betriebssystem, installierte Software, Systemprotokolle)  Bildschirmansichten (Screen-Sharing)  Fehlerprotokolle und Diagnoseinformationen  Weitere Daten, die während der Sitzung sichtbar oder zugänglich sind, z. B. geöffnete Dateien oder Anwendungen

Die Verarbeitung der Daten erfolgt auf Basis der geschlossenen Auftragsverarbeitungsverträge mit unseren Auftraggebern und ausschließlich auf Weisung der Auftraggeber bzw. deren Beschäftigter.

Den Umfang der Datenverarbeitung entnehmen Sie bitten den jeweiligen Datenschutzhinweisen des Anbieters:

**AnyDesk:** <https://anydesk.com/de/datenschutz>

**TeamViewer:** <https://www.teamviewer.com/de/legal/privacy-and-cookies/>



Personenbezogene Daten, die im Zusammenhang mit der Fernwartung verarbeitet werden, werden grundsätzlich von uns nicht an Dritte weitergegeben, sofern sie nicht genau zu dieser Weitergabe bestimmt sind und auf Weisung der Auftraggeber erfolgen muss. Innerhalb unserer Unternehmung verarbeiten nur die Personen, die mit der Durchführung der Fernwartung beauftragt sind, diese Daten.

Der Anbieter erhält notwendigerweise Kenntnis von den o.g. Daten, soweit dies im Rahmen unseres Auftragsverarbeitungsvertrages mit diesem vorgesehen ist.

Wir löschen personenbezogene Daten grundsätzlich dann, wenn kein Erfordernis für eine weitere Speicherung besteht. Ein Erfordernis kann insbesondere dann bestehen, wenn die Daten noch benötigt werden, um vertragliche Leistungen, die sich aus Auftragsverarbeitungsverträgen ergeben zu erfüllen.